

نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي

ورضا العاملين بالفنادق المصرية

إعداد

د/ هويدا احمد حسنين
محمود¹

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي للعاملين بالفنادق المصرية، والكشف عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية، واشتملت عينة الدراسة على (367) مفردة من العاملين بفنادق جمهورية مصر العربية، وقد تبنت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانت بالاستبيان كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين كلاً من نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي مما يعني أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً هاماً في تشجيع على السلوك الإبداعي، وعلاقة إيجابية بين كلاً من نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة توفير كوارد فنية متخصصة في مجال التقنية والتكنولوجيا في مجال الإدارة. الكلمات الدالة: نظم المعلومات الإدارية- بالسلوك الإبداعي – الرضا الوظيفي

Abstract

¹ معهد الاسن العالي للسياحة والفنادق والحاسب الألي

The current study aimed to examine if there is a statistically significant correlation between management information systems and employees creative behavior in Egyptian hotels, and explore if there is a statistically significant correlation between management information systems and employee job satisfaction in Egyptian hotels. The study sample included (367) employees in the hotels at Arab Republic of Egypt. The researcher used the descriptive method as a study approach, and used the questionnaire as a study tool. The study concluded that there is a positive correlation between management information systems and creative behavior, as management information systems play an important role in promoting creative behavior, and there is a positive correlation between management information systems and job satisfaction. The study recommended the necessity to submit specialized technical personnel in technology of management.

Keywords: Management Information Systems, Creative Behavior, Job Satisfaction.

مقدمة البحث:

بالنظر لواقعنا العربي نجد أن نظم المعلومات الإدارية لم تحظى باهتمام وعناية كافية من الباحثين، بالرغم مما يشهده عالمنا في وقتنا الحالي من ثورة تكنولوجيا واسعة النطاق وذلك في كافة

المجالات، وأشار الطيب وسعد (2021، ص. 337) إلى أن نظم المعلومات الإدارية هي ذلك النظام الذي يخدم الإدارة، والذي يوفر للمديرين كافة المعلومات التي تستخدم في وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات.

وتتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية في أنها تعتبر وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت وبأقل جهد، وذلك عن طريق تزويد المدراء بالمعلومات الضرورية بالوقت المناسب، كما أن نظم المعلومات الإدارية توفر اتصالات داخلية أفضل، كما أنها تمكن المدراء من تنسيق قراراتهم بشكل فعال أكثر (السالمي والكيلاني والبياني، 2014، ص.ص 57-58).

كما أن هناك علاقة ترابط بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي لدى العاملين، وهذا ما أكدته نتائج دراسة الزعبي وملكاوي (2015) بأن هناك علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين خصائص نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في (درجة الاعتماد على النظام، وأجهزة الحاسوب، ودرجة مرونة النظام، والتدريب) وإبداع العاملين.

فالسلك الإبداعي للعاملين كما أشار له بن أحمد وقرميطي (2021، ص. 434) بأنه التصرف الذي يقوم به العامل أثناء

عمله، والذي يتسم بالجدة والأصالة والمرونة، مما ينتج عنه نواتج إبداعية.

ويعتبر الإبداع لدى العاملين من المصادر الهامة للأفكار والمعارف الجديدة، حيث يسهم الإبداع لدى العاملين في تعزيز نقاط القوة في المؤسسة فيما يتعلق بالابتكار والكفاءة، حيث يشار إلى الإبداع باعتباره بناء الأفكار الجديدة ذات القيمة المقدمة من قبل العاملين للمؤسسة، حيث تقوم القيادات المؤسسية بدعم الإبداع لدى العاملين من خلال توفير المصادر والحوافز الأساسية التي تساعد في تنمية السلوكيات الإبداعية في مكان العمل لما للإبداع من دور حيوي في تحسين النتائج الفردية والمؤسسية وزيادة الرضا الوظيفي والتطور المهني لدى العاملين والتعامل بشكل فعال مع بيئة العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر سرعة وكفاءة (Yoopetch, Nimsai & Kongarchapatara, 2021, P.)
(3).

وقد أشار الأميري (2019، ص. 189) بأن السلوك الإبداعي للعاملين يتضمن عدد من الخصائص التي تتمثل في علاقة المنظمة بالجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى والتي لها دور كبير في رفد المنظمة بالأبحاث والدراسات، ووجود النظام الذي يقدم الدعم المالي والمكافآت للمبدعين بهدف تحفيز الأفراد

على الابتكار والإبداع، وعدم اليأس من الفشل في المحاولات وتشجيع المبدعين.

وتتمثل العوامل المرتبطة بالسلوك الإبداعي لدى العاملين في الفنادق في الذكاء العاطفي والاستغراق الوظيفي واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والعلاقة بين العاملين والقيادات المؤسسية والتغذية الراجعة المتعلقة بالمهام المهنية والقيادة التحويلية للمشرفين على العاملين، كما تساعد القيادة الحكيمة في تعزيز السلوكيات الإبداعية لدى العاملين من خلال توفير البيئة المؤسسية الداعمة التي تساعد في تعبير العاملين عن آرائهم وتبادل المعلومات بين فريق العمل وإنتاج الأفكار الإبداعية (Ye, Tung, Li & Zhu, 2020, P. 2).

وأكدت نتائج دراسة الشيخ وأبو نصيب (2017، ص. 203) بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كلاً من السلوك الإبداعي والرضا، مما يعني أن الرضا الوظيفي يلعب دور هام في تشجيع السلوك الإبداعي وسط العاملين.

ويرتبط تطبيق نظم المعلومات الإدارية للموارد البشرية في المؤسسة في تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تعزيز المهام الاستراتيجية للموارد البشرية وإضافة القيمة والميزة التنافسية في العمل المؤسسي وتعزيز بيئة العمل القائمة على الابتكار والإبداع

وتوفير المعلومات الإدارية الاستراتيجية. كما يعزز تطبيق نظم المعلومات الإدارية للموارد البشرية مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة من خلال تغيير الأدوار الوظيفية ومسارات العمل لدى العاملين وخفض مستويات النية لمغادرة مكان العمل (Maier, Laumer, Eckhardt & Weitzel, 2013, P. 4).

فالرضا عن العمل هو ذلك الشعور الذي يتضمن اقتناع الأفراد بظروف عملهم مثل الاقتناع بالأجر، والعلاقات مع الرؤساء وظروف العمل، ويشير كذلك إلى المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه (عبد الوهاب وسيفي، 2021، ص. 899).

وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي للعاملين في ارتفاع قدرتهم على التكيف مع بيئة العمل، وزيادة رغبتهم في الإبداع والابتكار، وزيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي، كما أنه يساعد في زيادة الرضا عن الحياة بشكل عام، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفية للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة (أحمد، 2017، ص. 20).

كما تشمل العوامل المؤثرة على الرضا لدى العاملين في الفنادق في نظام الرواتب والحوافز والتدريب والأمان في بيئة العمل وظروف العمل والأجور والترقيات والمهام الوظيفية وسلوكيات زيادة

الأعمال والعدالة التنظيمية والعلاقات مع زملاء العمل والظروف المادية في مكان العمل والدعم وساعات العمل المرنة والالتزام تجاه العملاء والتمكين والمناخ الابتكاري وتوافر الموارد المالية (Da Borralha, De Jesus, Pinto & Viseu, 2016, P. 13).

هذا ويرتبط الرضا لدى العاملين في الفنادق ببعض العوامل وهي الاستجابات الإيجابية الملائمة حول ثقافة العمل، والبرامج التدريبية المقدمة للعاملين، وأساليب التواصل الفعالة التي تقوم على التحديد الدقيق للمهام المهنية، وأنظمة المكافآت والحوافز القائمة على التقدير للعاملين، ونظام تقييم الأداء الفعال للعاملين في الفنادق وعلاقات العمل الإيجابية وبيئة العمل الداعمة للعاملين (Kumari, 2016, P. 120).

مشكلة البحث:

تعتبر الفنادق من أهم المؤسسات التي تدعم السياحة مختلف أنواعها (داخلية / خارجية)، لذا تحاول مصر السعي نحو تطوير الأداء الداخلي للفنادق المصرية، وذلك بتوفير سبل الرضا للعاملين بها، وبالرغم من ذلك يعاني العاملين داخل الفنادق المصرية من العديد من المشكلات التي تقف أمام تحقيق رضاهم الوظيفي وسلوكهم الإبداعي.

يشعر العاملین في الفنادق المصرية بعدم الرضا بسبب عدم رضا بعض العاملین عن نظام الحوافز والمكافآت التي يتقاضونها من الإدارة، كما يظهر عدم رضا عن الخطة الموضوعية للترقي وتولي المناصب الأعلى والقيادة وميل الإدارة إلى التحيز والمحابة في الترقي وعدم إتباع الإدارة لمبدأ العدالة والمساواة عند ترقيهم (سلامة وأحمد، 2015، ص. 79).

وأكدت نتائج دراسة الصاوي (2019، ص. 205) أن العاملین داخل الفنادق المصرية يعانون من انخفاض في القدرة التحفيزية للوظائف لدى معظم الفنادق المصرية؛ كما أكدت نتائج دراسة أبو المعاطي وفيات (2019، ص. 134) بأن زيادة تعقيد بيئة العمل بالفنادق المصرية وزيادة حاجات العاملین من وقت لآخر على ظهور حالة من الإحباط بين العاملین، مما انعكس ذلك بالسلب على الالتزام الوظيفي.

كما أن الإدارات داخل المؤسسات الفندقية المصرية تتسم بالجمود والروتينية وضعف الأداء، وهو ما أكدته دراسة كل من سلامة ورضوان (2014، ص. 90) بأن الإدارات داخل الفنادق المصرية تعاني من عدم وجود آليات محددة تتبعها المؤسسات الفندقية لتدريب العاملین،

كما أن السياسات التمييزية عن اختيار العاملين للخضوع للبرامج التدريبية تعني حرمان بعض الفئات، فضلاً عن ضعف الإجراءات المؤسسية الفندقية في التغلب على التمييز في اختيار العاملين للخضوع للبرامج التدريبية.

تساؤلات البحث:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى نظم المعلومات الإدارية بالفنادق المصرية؟
2. ما مستوى السلوك الإبداعي بالفنادق المصرية؟
3. ما مستوى رضا العاملين بالفنادق المصرية؟

اهمية البحث

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في المحاور التالية:

الأهمية النظرية:

1. تتبع أهمية الدراسة من أهمية التعرف على نظم المعلومات الإدارية المتبعة داخل الفنادق المصرية.
2. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها كونها تتناول السلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية.

3. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها كونها تتناول الرضا للعاملين داخل المؤسسات الفندقية المصرية.
4. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها كونها تتناول فئة من أهم فئات القطاع السياحي المصري وهم العاملين بالفنادق المصرية.
5. يؤمل أن تفتح الدراسة الحالية الباب لإثراء المكتبة العربية والمصرية بالعديد من المؤلفات في هذا المجال الهام.

الأهمية التطبيقية:

1. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها كونها تتناول العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية.
2. كما تتناول الدراسة الحالية العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والرضا لدى العاملين بالفنادق المصرية.
3. يؤمل أن توجه الدراسة الحالية أنظار الجهات المعنية نحو الاهتمام وتطوير نظم المعلومات الإدارية المتبعة داخل الفنادق المصرية.

4. يؤمل أن تلتفت الدراسة الحالية أنظار المسؤولين في وزارة السياحة بجمهورية مصر العربية نحو الاهتمام بمستوى السلوك الإبداعي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية.

اهداف البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى نظم المعلومات الإدارية بالفنادق المصرية.
2. التعرف على مستوى السلوك الإبداعي بالفنادق المصرية.
3. التعرف على مستوى رضا العاملين بالفنادق المصرية.
4. الكشف عن وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية.
5. الكشف عن وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية.

فرضيات البحث

تسعى الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية.

مصطلحات الدراسة:

نظم المعلومات الإدارية:

عرف حافظ وعباس (2014، ص.24) نظم المعلومات الإدارية بأنها "نظم متكاملة من العنصر البشري والآلات، تهدف إلى تقديم المعلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة،

وتستخدم في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسوب والإجراءات اليدوية ونماذج اتخاذ القرارات وقواعد البيانات".

ويعرف الباحث نظم المعلومات الإدارية إجرائياً بأنها: مجموعة الأنشطة المنظمة داخل الفنادق المصرية، والتي تعتمد على تحويل البيانات من المصادر الداخلية والخارجية إلى معلومات ونقلها بأسلوب ملائم إلى مديري الفنادق بهدف تعزيز اتخاذ القرار.

السلوك الإبداعي:

عرف عبد الفتاح (2013، ص. 25) السلوك الإبداعي بأنه "عملية إنتاج أو توليد الأفكار الجديدة والتي تتصف بالأصالة والقيمة والفائدة من أجل النهوض بالمنظمات والمجتمع بأسره".
بينما يعرف الباحث السلوك الإبداعي إجرائياً بأنه: قدرة العاملين بالفنادق المصرية على الابتكار والتطوير، كما أنه يعد أعلى الأساليب من حيث مستوى الرقي والذي يمكن أن يصل إليه العامل.

رضا العاملين:

عرف حاوي ومحمد (2012، ص. 9) رضا العاملين بأنه "المرحلة التي يبلغ فيها الموظف قمة النشوة، ويقرر ذاتياً أن يحقق مل أهداف المنظمة إيماناً بأحقيتها في ذلك ورغبة في رد العرفان".

ويعرف الباحث رضا العاملين إجرائياً بأنه: الحالة النفسية الإيجابية التي يصل إليها العاملين بالفنادق المصرية، والتي فيها يشعر العامل بالسرور الذي ينتج عن التجارب المهنية للعاملين من خلال تلبية الوظيفة للاحتياجات الذاتية المحددة لدى العامل.

الإطار النظري

للمعلومات دور حيوي في نجاح المنظمات، لذا أصبحت نظم المعلومات الإدارية ركيزة أساسية لأية منظمة معاصرة تبحث عن التميز والدقة والكفاءة والفاعلية في إنجاز أعمالها وتحقيق الأهداف المخطط لها (الراشدي وعبد الهادي، 2019، ص. 114)، وأصبحت أنظمة المعلومات الإدارية تحتل مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات وخاصة المجالات الإدارية، حيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وثابتة، وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، حيث تعد هذه الأنظمة من أنجح الوسائل التي تواجه بها المنظمات تحديات العصر، كونها تمثل الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى الحصول على المعلومات والمعرفة بوسائل تكنولوجية، ليستعين بها المديرين في اتخاذ القرارات الصائبة (الطيب وسعد، 2021، ص. 333).

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

عرف حافظ وعباس (2014، ص. 24) نظم المعلومات الإدارية بأنها "نظام لتحويل البيانات من مصادر داخلية وخارجية إلى معلومات تكون ملائمة للمديرين على جميع المستويات وفي جميع المهام، لتمكينهم من اتخاذ قرارات كفوءة، وفي الوقت المطلوب بالنسبة لتخطيط وتوجيه ورقابة الأنشطة التي يكونون مسئولين عنها".

وأشار كذلك أنجريني (Anggraeny, 2020, P. 33) إلى نظام المعلومات الإدارية على أنه النظام المعلوماتي الذي يقوم على استخدام تقنية معالجة البيانات الالكترونية واستخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي التي تعزز الكفاءة في العمل، حيث يقوم النظام بجمع المخرجات من الأنظمة الفرعية ودمجها في النظام الذي يقدم المعلومات إلى الإدارة لاتخاذ القرارات.

وفي هذا الصدد عرف الطيب وسعد (2021، ص. 337) نظم المعلومات الإدارية بأنها "النظام الذي يخدم الإدارة، حيث يوفر للمديرين كافة المعلومات التي تستخدم في وظائف التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرارات".

أهمية نظم المعلومات الإدارية:

يعد نظام المعلومات الإدارية نظام شامل يتكون من المعلومات التي تقيد المؤسسة في تحليل الأرباح والأهداف بشكل

مستمر، ويوفر التقارير التي تستخدم من قبل الإدارة والأقسام المالية والموارد البشرية، حيث يساعد الإدارة في تسليط الضوء على الأداء المؤسسي وأداء العاملين ويعزز اتخاذ الإجراءات التي تدعم تعديل المسار المتعلق بالعمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من خلال توفير المعلومات الحالية والسابقة وتحليل الاتجاهات المتعلقة بالأقسام داخل المؤسسة لتطوير الأداء على المدى الطويل والقصير (Soni, 2020, P. 1587).

تطور نظم المعلومات الإدارية:

بدأت نظم المعلومات الإدارية مع بداية الستينات من القرن الماضي، إلا أن انتشارها كان محدود ولم تتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة بدقة، بسبب ارتباطها بالحواسيب التي كانت محدودة الإمكانيات أيضاً، ولكن واكب التطور التكنولوجي لأجهزة الحاسوب تطور في نظم المعلومات الإدارية، ومع توسع وانتشار استخدام البرمجيات استمر هذا التطور وتبلور علم نظم المعلومات الإدارية، وأصبح التوجه نحو المجتمع المعلوماتي من خلال التحول الذي حدث في المجتمعات والمتمثل بثورة المعلومات (حافظ وعباس، 2014، ص. 21).

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

من أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في نظام المعلومات الإداري هي: المرونة، والحدثة، والموثوقية، والشمولية، والتكامل بين عناصر النظام، وسهولة تخزين المعلومات واسترجاعها (محمد، 2017، ص. 74). فالتكامل بحيث يمثل النظام وحدة متماسكة في مكوناته ومع وحدات المؤسسة الأخرى التي يخدمها، والمرونة والديناميكية بحيث يمكن إدخال التعديلات اللازمة على النظام لمواجهة المستجدات، كما يتسم نظام المعلومات الإداري بالتوازن بين الأهداف المطلوب تحقيقها، كالتوازن بين دقة المعلومات وتكلفتها (الزعيبي وملكاوي، 2015، ص. 417).

مكونات نظم المعلومات الإدارية:

وتتمثل العناصر المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في المؤسسة الأجهزة وتشمل الحاسب الشخصي والمكتبي والأنظمة الحاسوبية الجديدة، والبرمجيات وتشمل البرامج النظامية التي تساعد في الرقابة والدعم لتشغيل الأنظمة الحاسوبية والبرامج التطبيقية المتمثلة في برامج الرواتب والبرامج الخاصة بالموارد البشرية، والعاملين المتمثلين في الأفراد الذين يستخدمون المعلومات التي تنتج من خلال نظم المعلومات الإدارية والخبراء في تشغيل أنظمة المعلومات من مطوري البرمجيات ومشغلي الأنظمة والمديرين

والعاملين الإداريين، والعملية التي تشمل مجموعة من الخطوات التي تساعد في تنفيذ مهمة محددة حيث تقوم المؤسسات بإنفاق مبالغ مالية كبيرة لمحاولة تطوير أساليب التشغيل بها، وقواعد البيانات التي تشمل المعلومات والبيانات المنظمة والقواعد المعلوماتية التي تتضمن المعارف حول الحالات المحددة ذات الصلة بالعاملين والقواعد والمبادئ الأساسية في المؤسسة (Soni, 2020, P.P. 1588-1589).

المعوقات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية:

تتمثل المعوقات التي تواجه نظام المعلومات الإدارية في المؤسسات عدم القدرة على القيام بالدور الخاص بتوفير المعلومات المفيدة للمديرين التي تساعدهم في اتخاذ القرارات (Le et al., 2020, P. 567). كما تتضمن المعوقات الخاصة بنظام المعلومات الإدارية في المؤسسة التركيز من قبل النظام على حساب العوامل الكمية فقط وتجاهل العوامل غير الكمية بما في ذلك الطاقة والاتجاهات لدى العاملين في المؤسسة/ وكذلك التغيرات في فاعلية نظم المعلومات الإدارية بناء على التغيرات الإدارية والهيكل التنظيمي في المؤسسات (Soni, 2020, P. 1590).

نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي للعاملين:

أشارت نتائج دراسة النوايسة (2009، ص. 355) إلى وجود أثر لجودة تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية على السلوك الإبداعي، ويعود السبب في ذلك إلى أهمية وضوح توجه المؤسسة المستقبلية وأهدافها التي تسعى لتحقيقها، والاعتماد على نظم معلومات وبرمجيات متطورة في نشر ونقل المعلومات إلى جميع العاملين حول التوجهات المستقبلية، وبالتالي التشجيع على الابتكار والإبداع في تقديم الاقتراحات والملاحظات، وتبادل الآراء حول الخطط البديلة، كما بينت نتائج دراسة الزعبي وملاوي (2015، ص.ص 428-429) أن هناك علاقة إيجابية بين خصائص نظم المعلومات الإدارية وإبداع العاملين، فاستخدام الأجهزة الحاسوبية التي تتلاءم مع طبيعة العمل وتوفير الصيانة اللازمة باستمرار، وعدم مواجهة صعوبة في التعامل مع تلك الأجهزة، كلها من شأنها أن توفر البنية التحتية لتمكين وتحفيز الإبداع لدى العاملين.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

هدفت دراسة آدم وأحمد وأبو نصيب (2021) إلى الكشف عن وجود تأثير لجودة نظام المعلومات الإداري ورضا المستخدمين، والكشف عن وجود علاقة لجودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين عند إدخال التمكين النفسي كمتغير معدل، وقد توصل الباحثون لوجود تأثير إيجابي بين جودة نظام المعلومات الإداري ورضا المستخدمين، ووجود علاقة ارتباطية قوية بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين عند إدخال التمكين النفسي كمتغير معدل حيث أن التمكين النفسي للمستخدمين له دور حيوي في قياس رضا مستخدمين نظم المعلومات وذلك من خلال إشراكهم وتمليكهم للمعلومات وحرية التصرف وثقتهم في مقدراتهم على أداء وظائف المؤسسة وإنجاز العمل.

هدفت دراسة بلحاج وابن كليب (2019) إلى التعرف على مستوى واقع نظم المعلومات الإدارية في الشركة العربية للإسمنت المحدودة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والكشف عن وجود تأثير لنظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة، وقد توصل الباحثان إلى أنه قد جاء مستوى واقع نظم المعلومات الإدارية في الشركة العربية للإسمنت المحدودة بدرجة

عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ووجود تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة. هدفت دراسة حريزي (2016) إلى التعرف على مميزات استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسة، والكشف عن وجود علاقة بين نظم المعلومات المستخدمة والإبداع الإداري لدى العمال الإداريين، وقد توصلت الباحثة إلى أنه من أهم مميزات استخدام أنظمة المعلومات الإدارية أنها توفر الوقت، وتعطي معلومات دقيقة، وتزيد من كفاءة المؤسسة وقدرتها على الإبداع، ووجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المستخدمة والإبداع الإداري لدى العمال الإداريين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة زونا وأدريان (Zona & Adrian, 2020) إلى تحليل أثر الإبداع لدى العاملين على الابتكار في قطاع السياحة في منطقة سومطرة الغربية في اندونيسيا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة للإبداع لدى العاملين على الابتكار في الفنادق، حيث يساعد ارتفاع مستوى الإبداع لدى العاملين في تعزيز الابتكار المؤسسي في الفنادق.

هدفت دراسة أوسودو وجيمايو (Osodo & Jemaiyo,) (2015) إلى بحث تأثير نظم المعلومات الإدارية باعتبارها أداء

استراتيجية في الإدارة على الأداء لدى العاملين في شركة كينينديا المحدودة للتأمين في كينيا، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يساعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الوصول إلى المصادر وزيادة الرضا لدى العاملين، وتؤدي نظم المعلومات الإدارية الحديثة إلى زيادة مستويات الخوف والقلق لدى العاملين من سيطرة هذا النظام على المهام الوظيفية لهم بسبب الغموض في إدراك مهام نظام المعلومات الإدارية، ومع ذلك تؤثر نظم المعلومات الإدارية بشكل إيجابي على أداء العاملين.

هدفت دراسة اسوارداني وآخرين (Iswardani et al., 2018) إلى تقييم التصميم الخاص بنظام المعلومات الإدارية لدعم الأساليب التشغيلية لمخزن الفندق، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فاعلية لنظام المعلومات الإدارية في دعم أساليب التشغيل في مخزن الفندق، ويساعد نظام المعلومات الإدارية في تسجيل المخزون من البضائع في المخزن وتتبع أماكن المواد المحددة وتسجيل الصادر والوارد للمخزن وفحص تاريخ انتهاء المواد المخزنة وتحديد الحد الأقصى والأدنى من المخزون، ويقوم تصميم نظام المعلومات الإدارية على توقعات المستخدم لذا تساعد النتائج المتوقعة للنظام في تلبية احتياجات المستخدمين.

التعليق على الدراسات السابقة

اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في هدف الدراسة، وهو: تناول نظم المعلومات الإدارية، مثل: دراسة بلحاج وابن كليب (2019)، وتناول موضوع السلوك الإبداعي مع دراسة حريزي (2016)، وتناول موضوع رضا العاملين مثل: دراسة آدم وأحمد وأبو نصيب (2021)،

منهجية البحث

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي والذي يعرفه صابر وخفاجة (2002 ، ص. 87) يختص المنهج الوصفي على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها، بالإضافة إلى تحليلها التحليل الكافي الدقيق المتعمق بل يتضمن أيضا قدرا من التفسير لهذه النتائج، لذلك يتم استخدام أساليب القياس والتصنيف والتفسير بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينته:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بفنادق جمهورية مصر العربية، واشتملت عينة الدراسة على (370) عاملاً من العاملين بقطاع الفنادق في جمهورية مصر العربية.

خصائص عينة الدراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

1- توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الديموغرافية:

الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الديموغرافية

الخاصية	المتغيرات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	189	51.5%
	أنثى	178	48.5%
	المجموع	367	100%
المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	154	42.0%
	بكالوريوس	194	52.9%
	دراسات عليا	19	5.2%
	المجموع	367	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	176	48.0%
	من 5 إلى 10 سنوات	117	31.9%
	أكثر من 10 سنوات	74	20.2%
	المجموع	367	100%

دراسة حسب الجنس هي (51.5%) والخاصة ب(ذكر)، وجاءت أكبر نسبة حصل عليها توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي هي (52.9%) والخاصة ب(بكالوريوس)، بينما جاءت أكبر نسبة حصل عليها توزيع أفراد عينة الدراسة حسب

سنوات الخبرة هي (48.0%) والخاصة بسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات).

أداة الدراسة وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها:

قامت الباحثة باستخدام استبيان للكشف عن نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي ورضا العاملين بالفنادق المصرية.

وصف أداة الدراسة:

لقد احتوى الاستبيان في صورته النهائية على جزئين رئيسيين وهما:

الجزء الأول: عبارة عن بيانات أولية عن عينة الدراسة تتمثل في المعلومات الديموغرافية وتشمل: الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة

الجزء الثاني: ويحتوي على محاور الاستبيان، وتتكون من ثلاثة محاور رئيسية وهم:

المحور الأول <<نظم المعلومات الإدارية>> والمحور الثاني <<السلوك الإبداعي>>

والمحور الثالث <<الرضا الوظيفي>> وولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة) لتصحيح أداة الدراسة حيث تعطي الاستجابة لا أوافق بشدة (1)، لا أوافق (2)، أوافق إلى حد ما (3)، أوافق (4)، أوافق بشدة (5).

صدق المحكمين

تم إرسال الاستبيان بعد وضع الصورة الأولية لها إلى عدد من الأساتذة المتخصصين، للحكم على مناسبة الصياغة اللغوية ووضوحها ومدى انتماء العبارات للاستبيان، وقد اتفق أكثر من (80%) من السادة المحكمين على مناسبة الصياغة اللغوية للعبارات وكذلك انتمائها للاستبيان، وبذلك أصبحت الاستبيان في شكله النهائي بعد التأكد من صدقها الظاهري مكونة من (33) عبارة، موزعين على ثلاثة محاور، وتم تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) عاملاً، وذلك للتأكد من صلاحية الأداة للتطبيق وإمكانية الوثوق في نتائجها.

صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان:

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس ارتباط الفقرات بالبعد الذي تنتمي إليه في كل محور وتراوحت في المحور الأول: نظم

المعلومات الإدارية: بين (**.571-**.887)، وتراوحت في المحور الثاني: السلوك الإبداعي: بين (**.589-**.877)، وتراوحت في المحور الثالث: الرضا الوظيفي بين (**.518-**.845). مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان.

معامل ألفا كرونباخ للاستبيان:

تم استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الاستبيان وقد بلغ في المحور الأول نظم المعلومات الإدارية في الاستبيان (782)، وبلغ في المحور الثاني: السلوك الإبداعي (833)، وبلغ في المحور الثالث: الرضا الوظيفي (731)، مما يدل على صلاحية الاستبيان للتطبيق وإمكانية الوثوق في نتائجه.

الأساليب الإحصائية:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت الباحثة إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون: معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، معادلة المدى: تم تحديد درجة الاستجابة

بحيث يعطي الدرجة منخفضة جداً (1)، منخفضة (2)، متوسطة (3)، عالية (4)، عالية جداً (5)، ويتم تحديد درجة التحقق لكل بعد بناءً على ما يلي:

$$0.80 = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$$

- من 1 إلى أقل من 1.80 تمثل درجة استجابة (منخفضة جداً).

- من 1.80 إلى أقل من 2.60 تمثل درجة استجابة (منخفضة).

- من 2.60 إلى أقل من 3.40 تمثل درجة استجابة (متوسطة).

- من 3.40 إلى أقل من 4.20 تمثل درجة استجابة (عالية).

- من 4.20 إلى أقل من 5 تمثل درجة استجابة (عالية جداً).

أولاً: عرض وتحليل نتائج السؤال الأول والذي نص على:

ما مستوى نظم المعلومات الإدارية بالفنادق المصرية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي

والانحراف المعياري لأبعاد المحور الأول: نظم المعلومات

الإدارية، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد العينة حول نظم المعلومات الإدارية

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
عالية	2	.934	3.50	1 البعد الأول: دقة المعلومات
عالية	5	1.039	3.45	2 البعد الثاني: شمول المعلومات
عالية	4	1.181	3.50	3 البعد الثالث: مرونة المعلومات
عالية	3	.953	3.50	4 البعد الرابع: وضوح المعلومات
عالية	1	.953	3.51	5 البعد الخامس: التوقيت الملائم للمعلومات
عالية		.824	3.49	المتوسط العام

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام لأبعاد المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.49)، وانحراف معياري (.824).

ويمكن تفسير حصول المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية، بدرجة استجابة (عالية)، إلى اهتمام الفنادق بالاعتماد على نظام معلومات متطور يساعد على اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة من خلال جمع المعلومات والبيانات بدقة ودمج الأفكار المرتبطة بالإدارة الفندقية. وهذا ما يتفق مع دراسة بلحاج وابن كليب (2019)، التي أشارت أن مستوى واقع نظم المعلومات الإدارية قد جاء بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويمكن تناول

أبعاد المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية بمزيد من التفصيل
على النحو التالي:

– البعد الأول: دقة المعلومات

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات
البعد الأول، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط
الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد العينة حول دقة المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
1 يوفر نظام المعلومات معلومات صحيحة.	3.43	1.491	2	عالية
2 تلاءم المعلومات التي يوفرها النظام طبيعة عمل الموظف بالفندق.	3.42	1.404	3	عالية
3 يتم تحديث المعلومات الخاصة بالنظام بشكل دوري.	3.64	1.126	1	عالية
المتوسط العام	3.50	.934		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الأول:
دقة المعلومات جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة
(3.50)، وانحراف معياري (.934).

ويمكن تفسير ذلك الحصول البعد الأول: دقة المعلومات، بدرجة استجابة (عالية)، إلى حرص الفنادق على تلائم المعلومات التي يوفرها النظام لطبيعة عمل الموظف بالفندق، من أجل تحديث المعلومات الخاصة بالنظام بشكل دوري.

- البعد الثاني: شمول المعلومات

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثاني: شمول المعلومات، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد العينة حول شمول المعلومات

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
عالية	1	1.273	3.47	يوفر نظام المعلومات كافة المعلومات اللازمة لصناع القرار بالفندق.	4
عالية	3	1.418	3.43	يقدم نظام المعلومات معلومات موجزة وكافية.	5
عالية	2	1.296	3.44	يقدم نظام المعلومات رسوم وأشكال وبيانية.	6
عالية		1.039	3.45	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثاني: شمول المعلومات جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.45).

ويمكن تفسير حصول البعد الثاني: شمول المعلومات، على درجة استجابة (عالية)، إلى امتلاك الفنادق لنظم معلومات أدراية يوفر للمديرين جميع المعلومات لصناع القرار بالفندق، بالإضافة إلى استخدام تقنية معالجة البيانات الإلكترونية مما يسهل على إدارة الفندق اتخاذ القرارات.

– البعد الثالث: مرونة المعلومات

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثالث: مرونة المعلومات، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد العينة حول مرونة المعلومات

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
عالية	1	1.241	3.53	يسهل النظام عرض المعلومات بصورة أرقام.	7
عالية	2	1.241	3.51	يمكن استرجاع أو تحديث أو حذف البيانات الموجودة على نظام المعلومات الخاص بالفندق.	8
عالية	3	1.212	3.48	تتوافر المعلومات الخاصة بالنظام بشكل دائم في	9

			كافة الظروف التي يمر بها الفندق.
عالية	1.181	3.50	المتوسط العام

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثالث: مرونة المعلومات جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.50)، وانحراف معياري (1.181). ويمكن تفسير مجيء البعد الثالث: مرونة المعلومات، بدرجة استجابة (عالية)، إلى الاعتماد على نظام معلومات يتمتع بالمرونة في توفير المعلومات الخاصة بالنظام بشكل دائم في كافة الظروف التي يمر بها الفندق، كما أنه يمكن استرجاع أو تحديث أو حذف البيانات الموجودة على نظام معلومات الفندق في حالة الاحتياج لذلك.

– البعد الرابع: وضوح المعلومات

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الرابع: وضوح المعلومات، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول وضوح المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
---------	-----------------	-------------------	---------	----------------

عالية	2	1.203	3.48	يوضح نظام المعلومات الأدوار الخاصة بالعاملين في الفندق في كافة الأقسام التي يعملون بها.	10
عالية	1	1.414	3.58	تتسم طرق الحصول على المعلومات بالفندق بالسهولة والوضوح.	11
عالية	3	1.296	3.45	يسهم نظام المعلومات في تبادل المعلومات بين إدارة الفندق والأقسام الفرعية التابعة لها.	12
عالية		.953	3.50	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الرابع: وضوح المعلومات جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.50)، وانحراف معياري (0.953). ويمكن تفسير حصول البعد الرابع: وضوح المعلومات، على درجة استجابة (عالية)، إلى امتلاك الفنادق لنظام معلومات يوضح الأدوار الخاصة بالعاملين في الفندق في كافة الأقسام التي يعملون بها، بالإضافة إلى استخدام نظام المعلومات في تبادل المعلومات بين إدارة الفندق والأقسام الفرعية التابعة لها، وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة حريزي (2016)، التي توصلت إلى أهم مميزات استخدام أنظمة المعلومات الإدارية أنها تزيد من كفاءة المؤسسة وقدرتها على الإبداع.

– البعد الخامس: التوقيت الملائم للمعلومات

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الخامس: التوقيت الملائم للمعلومات، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول التوقيت الملائم للمعلومات

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
عالية	3	1.229	3.41	يستغرق إعداد المعلومات في الفندق فترة وجيزة.	13
عالية	2	1.249	3.54	يوفر نظام المعلومات الحصول على المعلومات في الوقت الملائم.	14
عالية	1	1.220	3.59	يمكن الحصول على جميع المعلومات في الوقت المناسب	15
عالية		.953	3.51	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الخامس: التوقيت الملائم للمعلومات جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.51).

ويمكن تفسير حصول البعد الخامس: التوقيت الملائم للمعلومات، على درجة استجابة (عالية)، إلى أن نظام المعلومات الإدارية الذي يعتمد عليه الفندق يعمل على توفير المعلومات في الوقت الملائم، كما أنه لا يستغرق وقتاً طويلاً في إعداد المعلومات في الفندق.

وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة حريزي (2016)، التي توصلت إلى أن أهم مميزات استخدام أنظمة المعلومات الإدارية أنها توفر الوقت، وتعطي معلومات دقيقة.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج السؤال الثاني والذي نص على: ما مستوى السلوك الإبداعي بالفنادق المصرية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحور الثاني: السلوك الإبداعي، ومن ثم ترتيب هذه الأبعاد تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل بُعد، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد العينة حول السلوك الإبداعي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
1	3.50	1.039	1	عالية

2	البعد الثاني: الأصالة	3.46	.969	2	عالية
3	البعد الثالث: المرونة	3.41	1.078	3	عالية
المتوسط العام		3.46	.857	عالية	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام لأبعاد المحور الثاني: السلوك الإبداعي جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.46)، وانحراف معياري (.857).

ويمكن تفسير حصول المحور الثاني: السلوك الإبداعي، على درجة استجابة (عالية)، إلى تشجيع الفنادق للسلوك الإبداعي للعاملين والذي يعد مصدر هام من مصادر المعرفة والذي يساعد على ابتكار الأفكار الجديدة، وبالتالي تعزيز قوة الفندق فيما يتعلق بابتكار الأفكار المختلفة، وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة زونا وأدريان (Zona & Adrian, 2020)، التي توصلت إلى أن ارتفاع مستوى الإبداع لدى العاملين يساعد في تعزيز الابتكار المؤسسي في الفنادق، ويمكن تناول أبعاد المحور الثاني: السلوك الإبداعي بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

– البعد الأول: الطلاقة

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الأول: الطلاقة، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
لاستجابات أفراد العينة حول الطلاقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
أقوم بتشجيع زملائي على تقديم الأفكار والاقتراحات الجديدة المفيدة للعمل.	3.56	1.246	1	عالية
أقترح أفكاراً جديدة لتطوير العمل في الفندق.	3.51	1.178	2	عالية
أحب التشاور مع ذوي الأفكار والاقتراحات البناءة.	3.42	1.258	3	عالية
المتوسط العام	3.50	1.039		عالية

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الأول: الطلاقة جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.50)، وانحراف معياري (1.039).

ويمكن تفسير مجيء البعد الأول: الطلاقة، بدرجة استجابة (عالية)، إلى اهتمام الفنادق بتشجيع العاملين على تقديم الأفكار والاقتراحات الجديدة المفيدة للعمل، وإعطاء لهم مساحة التعبير عن آرائهم بحرية والتشاور من أجل الوصول إلى الأفكار والاقتراحات البناءة.

– البعد الثاني: الأصالة

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات
 البعد الثاني: الأصالة، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب
 المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:
**الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
 لاستجابات أفراد العينة حول الأصالة**

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
عالية	2	1.178	3.43	أتمكن من وضع أفكار أصيلة غير التي تخطر على بال الزملاء الآخرين.
عالية	1	1.195	3.56	أؤدي أعمال في الفندق بأساليب مبتكرة غير التي يقوم بها الزملاء.
عالية	3	1.226	3.40	أستخدم أساليب مبتكرة لحل المشكلات التي تواجهني أثناء عملي بالفندق
عالية		.969	3.46	المتوسط العام

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثاني:
 الأصالة جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة
 (3.46)، وانحراف معياري (.969).

ويمكن تفسير حصول البعد الثاني: الأصالة على درجة
 استجابة (عالية)، إلى حرص العاملين على وضع أفكار أصيلة

غير التي تخطر على بال الزملاء الآخرون، بجانب تمتعهم
بأساليب مبتكرة لحل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل بالفندق.

– البعد الثالث: المرونة

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات
البعد الثالث: المرونة، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب
المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المرونة

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
عالية	1	1.291	3.44	أستفيد من ملاحظات المدير في تطوير عملي بالفندق.	22
عالية	2	1.277	3.41	أقوم بتغيير رأي أو موقفي تجاه فكرة ما إذا ثبت عدم صحتها.	23
متوسطة	3	1.325	3.38	أبتعد عن النمطية في ممارسة عملي بالفندق.	24
عالية		1.078	3.41	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثالث:
المرونة جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة
(3.41)، وانحراف معياري (1.078).

ويمكن تفسير حصول البعد الثالث: المرونة، على درجة استجابة (عالية)، إلى اعتماد العاملين على الأساليب الإبداعية في ممارسة العمل بالفندق، بالإضافة إلى تمتعهم بقدر من المرونة خاصة في حالة أثبات عدم صحة إرائهم تجاه موضوع ما.

ثالثاً: عرض وتحليل نتائج السؤال الثالث والذي نص على: ما مستوى رضا العاملين بالفنادق المصرية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحور الثالث: الرضا الوظيفي، والتي حددتها الباحثة في (3) أبعاد رئيسية، ومن ثم ترتيب هذه الأبعاد تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل بُعد، وببين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	
عالية	2	1.106	3.44	البعد الأول: الرضا عن الدخل	1
عالية	3	1.117	3.44	البعد الثاني: الرضا عن ظروف العمل	2
عالية	1	1.096	3.49	البعد الثالث العلاقة مع العاملين	3

المتوسط العام	3.45	1.036	عالية
---------------	------	-------	-------

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام لأبعاد المحور الثالث: الرضا الوظيفي جاءت بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.45)، وانحراف معياري (1.036).

ويمكن تفسير مجيء المحور الثالث: الرضا الوظيفي، بدرجة استجابة (عالية)، إلى شعور العاملين بالرضا تجاه كافة ظروف العمل من أجور وعلاقات مع الرؤساء، وعلاقات مع زملائهم أيضاً، وبالتالي ارتفاع قدرة العاملين على تكيف مع كافة الظروف التي يواجهونها أثناء العمل بالفندق.

وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة أوسودو وجيمايو (Osodo & Jemaiyo, 2015)، والتي أشارت إلى أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يساعد في تعزيز الوصول إلى المصادر وزيادة الرضا لدى العاملين.

ويمكن تناول أبعاد المحور الثالث: الرضا الوظيفي بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

– البعد الأول: الرضا عن الدخل

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات
 البعد الأول: الرضا عن الدخل، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً
 حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:
**الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
 لاستجابات أفراد العينة حول الرضا عن الدخل**

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
عالية	2	1.283	3.45	يناسب الدخل الذي أحصل عليه الجهد الذي أقوم به في الفندق.	25
عالية	1	1.260	3.46	يعمل دخلي من الفندق على تأمين مستقبل أسرتي.	26
عالية	3	1.293	3.40	يوفر راتبي من الفندق في تلبية متطلبات المعيشة المناسبة.	27
عالية		1.106	3.44	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الأول:
 الرضا عن الدخل جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي
 قدرة (3.44)، وانحراف معياري (1.106).
 ويمكن تفسير حصول البعد الأول: الرضا عن الدخل،
 على درجة استجابة (عالية)، إلى أن الفنادق تعمل على توفير

مرتبات تتناسب مع الجهد المبذول من قبل العاملين، وهو ما يلبي متطلبات معيشة مناسبة للعاملين.

– البعد الثاني: الرضا عن ظروف العمل

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثاني: الرضا عن ظروف العمل، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول الرضا عن ظروف العمل

درجة الاستجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	
عالية	2	1.280	3.43	توفر إدارة الفندق لبيئة عمل آمنة للعاملين بالفندق.	28
عالية	1	1.225	3.47	تقوم إدارة الفندق بتوزيع الأعباء الوظيفية بنزاهة وشفافية	29
عالية	3	1.283	3.41	توفر إدارة الفندق أوقات الراحة المناسبة للعاملين	30
عالية		1.117	3.44	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثاني: الرضا عن ظروف العمل جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.44)، وانحراف معياري (1.117). ويمكن تفسير حصول البعد الثاني: عن ظروف العمل، على درجة استجابة (عالية)، إلى حرص إدارة الفندق على توزيع الأعباء الوظيفية بنزاهة وشفافية، وتوفير بيئة عمل آمنة للعاملين بالفندق، من خلال توفير أوقات راحة مناسبة للعاملين وساعات عمل مرنة.

- البعد الثالث: العلاقة مع العاملين

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات البعد الثالث: العلاقة مع العاملين، ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد العينة حول العلاقة مع العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
توجد علاقات اجتماعية جيدة بين العاملين في الفندق.	3.49	1.226	2	عالية

32	يتعاون العاملون في الفندق في حل المشكلات الشخصية للزملاء.	3.48	1.234	3	عالية
33	يقوم العاملون بالفندق بتشكيل فرق العمل.	3.50	1.217	1	عالية
المتوسط العام		3.49	1.096	عالية	

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للبعد الثالث العلاقة مع العاملين جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.49)، وانحراف معياري (1.096). ويمكن تفسير ذلك بقدرة العاملين على التكيف في بيئة العمل المحيطة والاندماج في فريق العمل بسهولة، وتكوين علاقات طيبة مع بعضهم البعض عن طريق التعاون في إيجاد حلول للمشكلات الشخصية لزملائهم.

القسم الثاني: التحقق من صحة فروض الدراسة:

التحقق من صحة الفرضية الأولى والذي نصت على: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية

والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية على النحو التالي:

الجدول رقم (16) معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي لدى العاملين بالفنادق المصرية

السلوك الإبداعي								نظم المعلومات الإدارية
المتوسط العام		البعد الثالث: المرونة		البعد الثاني: الأصالة		البعد الأول: الطلاقة		
الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	
.000	.473**	.000	.477**	.000	.356**	.000	.345**	دقة المعلومات
.000	.693**	.000	.361**	.000	.712**	.000	.677**	البعد الثاني: شمول المعلومات
.000	.794**	.000	.400**	.000	.828**	.000	.776**	البعد الثالث: مرونة المعلومات
.000	.622**	.000	.327**	.000	.620**	.000	.621**	البعد الرابع: وضوح المعلومات

نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي
ورضا العاملين بالفنادق المصرية

.000	.664**	.000	.347**	.000	.658**	.000	.668**	الملائمة التوقيت الخامس:
.000	.807**	.000	.470**	.000	.793**	.000	.769**	المتوسط العام

يتبين من الجدول السابق: وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة (0.01) بين المتوسط العام لنظم المعلومات الإدارية والمتوسط العام للسلوك الإبداعي حيث بلغ معامل الارتباط ($.807^{**}$).

ويمكن تفسير وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين النظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي، إلى أنه كلما امتلاك الفندق نظم معلومات إدارية يتسم بالمرونة والدقة في المعلومات، زاد السلوك الإبداعي للعاملين من خلال طرح المزيد من الأفكار الإبداعية التي تعمل على تطوير الجانب المهني والإداري في الفندق. وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة حريزي (2016)، التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المستخدمة والإبداع الإداري لدى العمال الإداريين.

ثانياً التحقق من صحة الفرضية الثانية والذي نصت على: توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين نظم

المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية على النحو التالي:

الجدول رقم (17) معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات الإدارية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالفنادق المصرية

الرضا الوظيفي								نظم المعلومات الإدارية
المتوسط العام		البعد الثالث: العلاقة مع العاملين		البعد الثاني: الرضا عن ظروف العمل		البعد الأول: الرضا عن الدخل		
الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	الدلالة	معامل الارتباط	
.000	.475**	.000	.460**	.000	.416**	.000	.459**	البعد الأول: دقة المعلومات
.000	.373**	.000	.347**	.000	.344**	.000	.355**	البعد الثاني: شمول المعلومات
.000	.444**	.000	.415**	.000	.412**	.000	.421**	البعد الثالث:

نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالسلوك الإبداعي
ورضا العاملين بالفنادق المصرية

								مرونة المعلومات
.000	.368**	.000	.342**	.000	.321**	.000	.371**	البعد الرابع: وضوح المعلومات
.000	.393**	.000	.352**	.000	.350**	.000	.403**	البعد الخامس: التوقيت الملائم للمعلومات
.000	.505**	.000	.472**	.000	.454**	.000	.493**	المتوسط العام

يتبين من الجدول السابق: وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة (0.01) بين المتوسط العام لنظم المعلومات الإدارية والمتوسط العام للرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط (.505**).

ويمكن تفسير وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المتوسط العام لنظم المعلومات الإدارية والمتوسط العام للرضا الوظيفي، إلى أن نظم المعلومات الإدارية يؤثر بشكل كبير وهام على الرضا الوظيفي للعاملين، وقد يعود ذلك إلى تقديم نظم المعلومات الإدارية للبيانات الواضحة والتي تساعد على تقييم أداء العاملين بشكل

عادل في الفنادق وتقديم المردود المادي والمعنوي المناسب، مما يساعد على شعور العاملين بالرضا عن العمل وظروفه وأنه داخل بيئة عمل داعمة له. وهذا ما يتفق جزئياً مع دراسة آدم وأحمد وأبو نصيب (2021)، التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي بين جودة نظام المعلومات الإداري ورضا العاملين.

ملخص نتائج الدراسة:

- تبين أن نظم المعلومات الإدارية بالفنادق المصرية جاءت بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.49)، وانحراف معياري (0.824).
- تبين أن السلوك الإبداعي للعاملين بالفنادق المصرية جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.46)، وانحراف معياري (0.857).
- تبين أن الرضا الوظيفي بالفنادق المصرية جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (3.45)، وانحراف معياري (1.036).
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة (0.01) بين المتوسط العام لنظم المعلومات الإدارية

والمتوسط العام للسلوك الإبداعي حيث بلغ معامل الارتباط
(.807**).

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوي
الدلالة (0.01) بين المتوسط العام لنظم المعلومات الإدارية
والمتوسط العام للرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط
(.505**).

توصيات الدراسة:

- عقد دورات التدريبية للعاملين بالفنادق المصرية على أساليب
السلوك الإبداعي
- توفير برامج تدريبية للعاملين بالفنادق المصرية على استخدام
نظام المعلومات وتحليل البيانات باستخدام الطرق التعليمية.
- ضرورة توفير كوادر فنية متخصصة في مجال التقنية
والتكنولوجيا في مجال الإدارة بالفنادق المصرية.
- تجهيز بنية تحتية بالفنادق المصرية من خلال توفير الأجهزة
الحاسوبية التي تتناسب مع طبيعة العمل من أجل تحفيز
العاملين على الإبداع.

المراجع:

المراجع العربية:

أبو المعاطي، هنادي محمد؛ فياض سامح. (2019). أثر الإحباط التنظيمي في الالتزام العاطفي والتمثيل السطحي في بعض الفنادق المصرية: الخبرة الوظيفية وسيط محسن. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، 17 (1)، 126-137.

أحمد، ستي سيد. (2017). دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر. عمان: دار من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع.

آدم، الأمين محمد؛ أحمد، محمد مختار إبراهيم؛ أبو نصيب، عرفة جبريل. (2021). الدور المعدل للتمكين النفسي للمستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين: دراسة على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29 (1)، 240-261.

الأميري، وليد حميد رشيد. (2019). المسؤولية الاجتماعية للمصارف في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

بلحاج، فوزي علي سالم؛ ابن كليب، محسن محمد. (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي الشركة العربية اليمينية للإسمنت المحدودة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3(13)، 74-94.

بن أحمد، لخضر؛ قرميطي، وردة. (2021). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية: دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالجلفة. مجلة دراسات وأبحاث، 13(1)، 431-443.

حافظ، عبد الناصر علك؛ عباس، حسين وليد حسين. (2014). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

حافظ، عبد الناصر علك؛ عباس، حسين وليد حسين. (2014). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة. الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.

حاوي، موسى أحمد حسن؛ محمد، بكري الطيب موسى.
(2012). *أنموذج القيادة الفاعلة في رضا العاملين*.
(رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أم درمان
الإسلامية، السودان.

حريزي، مليكة. (2016). *نظم المعلومات وعلاقتها بالإبداع
الإداري دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين
بمؤسسة سونغاز بالمسيلة*. (رسالة دكتوراه غير منشورة)،
جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

الراشدي، عادل عبد الله عزيز؛ عبد الهادي، خالد زيدان.
(2019). *مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في
تعزيز الثقة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من
الأفراد في البنك المركزي العراقي - بغداد. تنمية الرفادين،
38(113)، 113-131.*

الزعبي، محمد عمر؛ ملكاوي، أحمد. (2015). *أثر خصائص
نظم المعلومات الإدارية على إبداع العاملين في البنوك
التجارية الأردنية: دراسة ميدانية على العاملين في البنوك
التجارية الأردنية في قطاع الشمال*. *مجلة جامعة النجاح
للأبحاث-العلوم الإنسانية، 29(3)، 403-432.*

- السالمي، علاء؛ الكيلاني، عثمان؛ البياني، هلال. (2014).
أساسيات نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المناهج
للنشر والتوزيع.
- سلامة، وجيه محمد السيد؛ أحمد، أحمد محمد عاطف. (2015).
دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء
العاملين بالفنادق المصرية مع اقتراح برنامج لتقييم طرق
تحفيز العاملين في الفنادق. مجلة اتحاد الجامعات العربية
للسياحة والضيافة، 12(2)، 69-84.
- سلامة، وجيه محمد السيد؛ رضوان، حاتم رضوان إبراهيم.
(2014). التمييز في العمل وأثره في سياسات إدارة
الموارد البشرية في الفنادق المصرية. مجلة اتحاد
الجامعات العربية للسياحة والضيافة، 11(1)، 81-92.
- الشيخ، أماني عبد العاطي عمر؛ أبو النصيب، عرفة جبريل.
(2017). أثر الرضا الوظيفي على السلوك الإبداعي
للعاملين بالتطبيق على المصارف التجارية بولاية
الخرطوم. مجلة جامعة البحر الأحمر للعلوم الإنسانية،
4(4)، 183-206.

صابر، فاطمة عوض؛ خفاجة، ميرفت علي. (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

الصاوي، عثمان محمد عبد الكريم. (2019). تطوير نموذج الخصائص الوظيفية للتصميم الوظيفي لتحسين دافعية العاملين في الفنادق المصرية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، 16(1)، 205-212.

الطيب، مرام أحمد علي؛ سعد، سلوى سعد بابكر. (2021). أثر نظم المعلومات الإدارية في تنمية الصادرات السودانية: شركة الصمغ العربي أنموذجا. مجلة رماح للبحوث والدراسات، (51)، 331-355.

الطيب، مرام أحمد علي؛ سعد، سلوى سعد بابكر. (2021). أثر نظم المعلومات الإدارية في تنمية الصادرات السودانية: شركة الصمغ العربي أنموذجا. مجلة رماح للبحوث والدراسات، (51)، 331-355.

عبد الفتاح، محمود أحمد. (2013). تنمية مهارات التفكير الإبتكاري والإبداعي للمدراء. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد الوهاب، صوفي؛ سيفي، يوسف. (2021). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أساتذة الجامعة: دراسة ميدانية بجامعة تلمسان. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 4(1)، 862-889.

محمد، سلمى عمر الخليفة طه. (2017). خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: من وجهة نظر العاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم - السودان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 18(1)، 70-89.

محمد، مصطفى. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. عمان: دار أبن النفيس للنشر والتوزيع.

النوايسة، كفى حمود عبد الله. (2009). أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية. دراسات - العلوم الإدارية، 36(2)، 332-358.

المراجع الأجنبية:

Anggraeny, A. S. (2020). The Effect of Implementing the Financial Management Information System on the Quality of the Presentation of

- the Pangkep Regency Government's Financial Statements. *Journal of Advanced Research in Economics and Administrative Sciences*, 1(1), 32-44.
- Da Borralha, S., De Jesus, S. N., Pinto, P., & Viseu, J. (2016). Job satisfaction in hotel employees: A systematic review of the literature. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 4(1), 4-20.
- Iswardani, P. R., Pramana, I. W. S., & Sudarmodjo, Y. P. (2018). Design of hotel warehouse management information system based on pieces analysis. *International Journal of Engineering and Emerging Technology*, 3(2), 104-108.
- Kumari, N. (2016). Study of Employee Satisfaction in Hotel Industry. *Management and Administrative Sciences Review*, 5(2), 118-127.
- Maier, C., Laumer, S., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2013). Analyzing the impact of

- HRIS implementations on HR personnel's job satisfaction and turnover intention. *The Journal of Strategic Information Systems*, 3(2012), 1-15.
- Osama, S. (2011). Integrated Information System for reserving rooms in Hotels. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 2(10), 48-52.
- Osodo, O. P., & Jemaiyo, B. (2015). Relationship between the use of management information systems and employee job performance: Evidence From Ken India Assurance Company Limited. *British Journal of Marketing Studies*, 3(5), 61-70.
- Soni, V. D. (2020). Management Information Systems: Mastering the Discreet Planning. *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology*, 8(6), 1587-1591.
- Ye, B. H., Tung, V. W. S., Li, J. J., & Zhu, H. (2020). Leader humility, team

humility and employee creative performance: The moderating roles of task dependence and competitive climate. *Tourism Management*, 81, 1-12.

Yoopetch, C., Nimsai, S., & Kongarchapatara, B. (2021). The Effects of Employee Learning, Knowledge, Benefits, and Satisfaction on Employee Performance and Career Growth in the Hospitality Industry. *Sustainability*, 13(4101), 1-14.

Zona, M. A., & Adrian, A. (2020). Innovation and Employee Creativity in Hospitality Industry in West Sumatra. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 124, 767-773.